**MINISTERIO DE ECONOMÍA**

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-**

**UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS -UPSF-**

# **PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EL USO ADECUADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

**Guatemala, enero de 2025**

# **PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA EL USO ADECUADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

**INDICE**

| **DESCRIPCIÓN** | **PÁGINA** |
| --- | --- |
| 1. **CARACTERISTICAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
2. **REQUISITOS PARA OBTENER UNA TARJETA DE CRÉDITO**
3. **INFORMACIÓN RELATIVA A LA TARJETA DE CRÉDITO**
4. **CONTENIDO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
5. **TIPOS DE EMISORES DE TARJETAS DE CRÉDITO**
6. **ACTORES EN OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO**
7. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE**
8. **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMISOR**
9. **PROHIBICIONES A LOS ACREEDORES Y AGENTES DE COBRANZA**
10. **DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS AFILIADOS**
11. **RIESGOS Y BENEFICIOS EN EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
12. **SERVICIOS FINANCIEROS CONEXOS A LA TARJETA DE CRÉDITO**
 | **1****1****2****3****3****3****3****4****5****5****5****6** |

**CONTENIDO DEL PROGRAMA DE EDUACIÓN FINANCIERA PARA EL USO ADECUADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

Conforme el Artículo 29 del Decreto Número 2-2024 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Tarjetas de Crédito, los emisores de forma directa o mediante sus respectivas gremiales, deben implementar anualmente, programas de educación financiera dirigidos a los tarjetahabientes sobre el uso adecuado de la tarjeta de crédito, con base a los programas y criterios diseñados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. En cumplimiento del citado artículo, los programas de educación financiera para el uso adecuado de las tarjetas de crédito, para lo cual, los emisores deberán observar, desarrollar e implementar los temas siguientes:

1. **CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
	1. **Definición de Tarjeta de Crédito**
	2. **Tipos de tarjetas de crédito**
		1. **Por su presentación**:
		2. **Por su tipo o categoría**:
			* **Clásicas**
			* **Oro**
			* **Platinum**
			* **Premium, black o infiniti**
			* **Otras que estén en el mercado**
	3. **Porque la Tarjeta de Crédito debe ser intransferible**
	4. **Porque la Tarjeta de Crédito debe ser emitida a nombre de una persona**
2. **REQUISITOS PARA OBTENER UNA TARJETA DE CRÉDITO**
	1. **Documentación requerida por el emisor.**
		1. **Persona individual**
		2. **Persona jurídica**
	2. **Revisar y firmar el contrato a suscribir con el emisor.**
	3. **Tener capacidad de pago o solvencia económica**
3. **Capacidad de Pago Personas Jurídicas**
4. **Capacidad de Pago Personas Individuales**
5. **INFORMACIÓN RELATIVA A LA TARJETA DE CRÉDITO**
	1. **Estado de Cuenta**
		1. **Identificación del emisor**
		2. **Nombre del tarjetahabiente**
		3. **Número parcial o identificación de la tarjeta**
		4. **Saldo a la fecha de corte**
		5. **Pago de contado**
		6. **Pago mínimo**
		7. **Fecha de corte**
		8. **Fecha límite de pago**
		9. **Abonos y pagos realizados**
		10. **Intereses por financiamiento**
		11. **Suma total de consumos y retiros de efectivo realizados**
		12. **Tasa de interés aplicada al período**
		13. **Intereses por mora aplicados**
		14. **Otros cargos aplicados**
		15. **Crédito disponible**
		16. **Tasa de Interés anual equivalente**
		17. **Detalle de cada consumo o retiro en efectivo realizado**
		18. **Premios y bonificaciones**
		19. **Cuota de seguro**
		20. **Una nota aclaratoria que indique “Cuando únicamente se efectúe el pago mínimo**
		21. **Para el caso de los extrafinanciamientos**
	2. **Extrafinanciamiento**
6. **CONTENIDO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
	1. **Nombre y espacio para la firma**
	2. **En el caso de personas jurídicas, nombre y espacio para firma**
	3. **Marca de la tarjeta de crédito**
	4. **Mes y año de vencimiento**
	5. **Denominación o nombre comercial de la institución emisora de la tarjeta de crédito**
	6. **Número asignado a la tarjeta de crédito**
	7. **Código o dispositivo de seguridad**
7. **TIPOS DE EMISORES DE TARJETAS DE CRÉDITO**
	1. **Bancos y empresas especializadas en servicios financieros que sean parte de grupos financieros;**
	2. **Cooperativas de ahorro y crédito de primer y segundo grado; y,**
	3. **Entidades emisoras que se constituyan como sociedad anónima, con el objeto social exclusivo de emisión y administración de tarjetas de crédito.**
8. **ACTORES EN OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO**
	1. **Emisor**
	2. **Co-emisor**
	3. **Operador**
	4. **Afiliado**
	5. **Tarjetahabiente titular**
	6. **Tarjetahabiente adicional**
9. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE**
	1. **DERECHOS DEL TARJETAHABIENTE**
10. **Artículo 5. Modificación del Contrato**
11. **Artículo 8, Vigencia y terminación del contrato**
12. **Artículo 11. Convenio de pago**
13. **Artículo 12. Intereses por financiamiento**
14. **Artículo 14. Interés por mora**
15. **Artículo 15. Comisiones y otros cargos**
16. **Artículo 20. Objeciones al Estado de Cuenta**
17. **El Artículo 21 Robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito**
18. **El Artículo 22. Inhabilitación, retención o retiro justificado**
19. **El Artículo 23. Seguro**
20. **El Artículo 25. Fecha límite de pago**
21. **El Artículo 33 Prohibiciones al afiliado**
22. **El Artículo 39. Conflictos y Controversias**
	1. **OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE**
23. **El Artículo 24. Obligaciones del tarjetahabiente**
24. **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL EMISOR**
	1. **OBLIGACIONES DEL EMISOR**
25. **EL Artículo 4. Contrato entre el emisor y el tarjetahabiente**
26. **EL Artículo 5. Modificaciones del contrato**
27. **EL Artículo 6. Evaluación de la capacidad de pago**
28. **EL Artículo 7. Sistema de información de riesgos**
29. **El Artículo 8. Vigencia y terminación del contrato**
30. **El Artículo 9. Contenido de la tarjeta de crédito**
31. **El Articulo 10. Extrafinanciamiento**
32. **El Articulo 11. Convenio de Pago**
33. **El Articulo 12. Intereses por financiamiento**
34. **El Articulo 18. Comprobante de transacciones**
35. **El Artículo 19. Estado de Cuenta**
36. **El Artículo 20. Objeciones al estado de cuenta**
37. **El Artículo 21. Robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito**
38. **El Artículo 22. Inhabilitación, retención o retiro injustificado**
39. **El Artículo 26. Premios y bonificaciones**
40. **El Artículo 27. Obligación del emisor de informar**
41. **El Artículo 29. Educación Financiera**
42. **El Artículo 30. Contrato entre el emisor u operador y el afiliado**
43. **El Artículo 33. Prohibiciones al afiliado**
44. **El Artículo 34. Supervisión**
45. **El Artículo 38. Requerimientos de información**
46. **El Artículo 39. Conflictos y controversias**

* 1. **PROHIBICIONES DEL EMISOR**
		1. **El Artículo 12. Intereses por financiamiento**
		2. **El Artículo 17. Compensación de cuentas**
		3. **El Artículo 20. Objeciones al estado de cuenta**
1. **PROHIBICIONES A LOS ACREEDORES Y AGENTES DE COBRANZA.**
2. **El Artículo 41. Acoso u hostigamiento para la cobranza**
3. **El Artículo 42. Prohibición de uso de prácticas abusivas en las cobranzas**
4. **DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS AFILIADOS**.
	1. **DERECHOS DE LOS AFILIADOS:**
		1. **El Artículo 32. Derechos de los afiliados:**
	2. **OBLIGACIONES DE LOS AFILIADOS:**
		1. **El Artículo 31. Obligaciones de los afiliados:**
	3. **PROHIBICIONES DE LOS AFILIADOS.**
		1. **El Artículo 33. Prohibiciones de los afiliados**
5. **RIESGOS Y BENEFICIOS EN EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
	1. **RIESGOS EN EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
		1. **Riesgos tecnológicos**
			* **Fishing**
			* **Smishing**
			* **Malware**
			* **Tiendas online fraudulentas**
		2. **Riesgos financieros**
			* **Endeudamiento**
			* **Cobros indebidos**
			* **Recargos por mora**
			* **Incremento de tasas de interés**
		3. **Riesgos personales**
			* **Robo, pérdida**
			* **Estafas**
			* **Uso fraudulento o ilegal de la tarjeta de crédito**
			* **Distribución y comercialización de la información personal y de la tarjeta.**
			* **Compras electrónicas en páginas inseguras.**
	2. **BENEFICIOS EN EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO**
		1. **Promociones, millas, puntos**
		2. **Disponibilidad inmediata de una línea de crédito**
6. **SERVICIOS FINANCIEROS CONEXOS A LA TARJETA DE CRÉDITO**

* 1. **Extrafinanciamientos**
	2. **Pago en cuotas**
	3. **Pago de servicios públicos y privados**
	4. **Pago de impuestos y tasas municipales**
	5. **Pago de seguros de vehículos, médicos, etc.**
	6. **Pago de comisiones**
	7. **Pago de colegios y condominios**
	8. **Pago de Universidades**
	9. **Compras electrónicas**
	10. **Otros.**